

**PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BLITAR**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

Mahayu Sekarani Putri Hadi

0713010146/FE/EA

Kepada

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2011

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat taufik, dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar”**.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk dapat memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” JawaTimur.

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Drs.Ec.H.E.Achsan,Ak selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah mengarahkan dari awal serta bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk memberikan bimbingan kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik.

Seiring dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu baik tenaga maupun pikiran maupun motivasi bagi peneliti. Karenanya dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa hormat dan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, Mp selaku Rektor Universitas Pemangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. H. Dhani Ichsanuddin Nur, SE,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Sri Trisnaningsih, MSi selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pemangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

4. Bapak Drs. Ec. H. E .Achsani, Ak selaku dosen pembimbing utama skripsi yang telah memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan skripsi dengan baik dan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Para dosen, staf, dan karyawan yang telah menyelenggarakan kegiatan belajar mengajar selama kami mengikuti kegiatan perkuliahan di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
6. Bapak dan Ibukaryawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar yang telah membantu terselenggaranya kegiatan penelitian di lingkungan PDAM Kota Blitar.
7. Dan special Thanks so much to my parents, Bapak Sri Suhadi dan Ibu Sri Utami yang telah melahirkan, mengasuh, dan merawat saya dengan baik sehingga saya meraih gelar Sarjana Ekonomi, semoga kebbaikannya mendapat pahala dari Allah SWT, dan dukungan serta doa dari semua saudara dan semua teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu di sini yang selalu mendorong untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan yang terakhir kepada semua komponen pendukung terselesaikannya skripsi ini saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya semoga Tuhan Yang Maha Esa membalasnya dengan kebaikan yang berlipat ganda.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari kesalahan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan diterima dengan tangan terbuka. Akhir kata, semoga segala yang ada dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan

WassalamualaikumWr. Wb

Surabaya, April 2011

Peneliti



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7

2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Kualitas Jasa.....	10
2.2.1.1 Pengertian Kualitas dan Jasa.....	10
2.2.1.1.1 Pengertian Kualitas.....	10
2.2.1.1.2 Pengertian Jasa.....	12
2.2.1.2 Karakteristik Jasa.....	14
2.2.1.3 Dimensi-dimensi Kualitas Jasa.....	16
2.2.1.4 Kerugian dan Keuntungan Kualitas.....	18
2.2.2 Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	21
2.2.2.2 Hubungan Antara Kualitas Jasa dan Kepuasan Pelanggan.....	22
2.2.2.3 Teori Yang Melandasi hubungan Antara Reliability Dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.2.4 Teori Yang Melandasi Hubungan Antara Responsiveness Dengan Kepuasan	

Pelanggan.....	23
2.2.2.5 Teori Yang Melandasi Hubungan Antara	
Assurance dengan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.2.6 Teori Yang Melandasi Hubungan Antara	
Empathy Dengan Kepuasan Pelanggan.....	25
2.3 Kerangka Pikir.....	26
2.4 Hipotesis.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	29
3.2 Teknik Penentuan Sampel.....	31
3.3 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	32
3.3.1. Jenis Data.....	32
3.3.2. TeknikPengumpulan Data.....	32
3.4 Uji Kualitas Data.....	33

3.4.1. Uji Validitas.....	33
3.4.2. Uji Reliability.....	34
3.4.3. Uji Normalitas.....	34
3.4.4 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5 Uji Analisis dan Uji Hipotesis.....	37
3.5.1 Teknik Analisis.....	37
3.5.2. Uji Hipotesis.....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	41
4.1.2 Kedudukan, Fungsi, dan Tugas Pokok PDAM	43
4.1.3 Visi dan Misi PDAM	44
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	45
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	51

4.2.1 Deskripsi Variable <i>Reliability</i> /Keandalan (X_1).....	51
4.2.2 Deskripsi Variable <i>Responsiveness</i> /DayaTanggap (X_2).....	52
4.2.3 Deskripsi Variable <i>Assurance</i> /Jaminan (X_3).....	53
4.2.4 Deskripsi Variable <i>Empathy</i> /Empati (X_4).....	54
4.2.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	55
4.3. Deskripsi Hasil Pengujian Hipotesis.....	57
4.3.1. Uji Kualitas Data.....	57
4.3.1.1. Uji Validitas.....	57
4.3.1.2. Uji Realibilitas.....	60
4.3.1.3. Uji Normalitas.....	61
4.3.2. Asumsi Klasik.....	62
4.3.3. Regresi Linier Berganda.....	64
4.3.4. Pengujian Hipotesis.....	66

4.4.	Pembahasan	Hasil
	Penelitian.....	70
4.5.	Implikasi Penelitian	74
4.6.	Perbedaan Penelitian Sekarang dengan Penelitian Terdahulu	75
4.7.	Keterbatasan Penelitian.....	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1.	Kesimpulan	77
5.2.	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 = Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan <i>Reliability</i> /	
Keandalan (X_1)	51
Tabel 4.2 = Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan <i>Responsiveness</i> /	
Daya Tanggap (X_2)	52
Tabel 4.3 = Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variable	
<i>Assurance</i> /Jaminan (X_3)	53
Tabel 4.4 = Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Variable <i>Empathy</i> /	
Empati (X_4)	55
Tabel 4.5 = Hasil Jawaban Responden untuk Pertanyaan Kepuasan	
Pelanggan (Y)	56
Tabel 4.6 = Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> /Keandalan (X_1).....	
57	
Tabel 4.7 = Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i> /Data Tanggap (X_2)....	
58	
Tabel 4.8 = Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i> /Jaminan (X_3)	
58	

Tabel 4.9 = Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i> /Empati (X_4)	59
Tabel 4.10 = Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	59
Tabel 4.11 = Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	60
Tabel 4.12 = Hasil Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.13 = Hasil Pengujian Multikolinieritas	62
Tabel 4.14 = Hasil Pengujian Heteroskedstisitas	63
Tabel 4.15 = Hasil Uji F Antara Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat....	67
Tabel 4.16 = Pengaruh Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat	68
Table 4.17 = Perbedaan Penelitian Sekarangdengan Terdahulu	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 = Struktur Organisasi PDAM Kota Blitar	45
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 = Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Reliability (X_1)
- Lampiran 2 = Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Responsiveness (X_2)
- Lampiran 3 = Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Assurance (X_3)
- Lampiran 4 = Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Empathy (X_4)
- Lampiran 5 = Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 6 = Hasil Pengujian Validitas Reliability (X_1), Responsiveness (X_2), Assurance (X_3), dan Empathy (X_4)
- Lampiran 7 = Hasil Pengujian Reliabilitas
- Lampiran 8 = Hasil Pengujian Normalitas Variabel Reliability (X_1), Responsiveness (X_2), Assurance (X_3), dan Empathy (X_4) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
- Lampiran 9 = Hasil Pengujian Heteroskedastisitas
- Lampiran 10 = Hasil Uji F Antara Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat
- Lampiran 11 = Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda Dan Hasil Pengujian Pengaruh Parsial Variabel Reliability (X_1), Responsiveness (X_2), Assurance (X_3), dan Empathy (X_4) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BLITAR

Oleh:

MahayuSekaraniPutriHadi

Abstraksi

PDAM Kota Blitar telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Namun dalam proses perjalanannya sering mendapatkan keluhan dari masyarakat atau pelanggan yang semakin kritis terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Blitar. keluhan pelanggan perlu ditangani dengan cepat dan tepat sehingga penanganan keluhan akan memberikan peluang untuk mengubah persepsi seorang pelanggan yang kurang puas menjadi pelanggan yang puas. Tujuan penelitian ini yang ingin dicapai adalah untuk mengkaji seberapa besar pengaruh *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Kota Blitar.

Penelitian ini mengambil obyek pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar dengan jumlah sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 99 orang yang merupakan pelanggan, sedangkan untuk menguji hipotesis yang diajukan digunakan teknik analisis regresi linier berganda dengan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa hipotesis penelitian yang diajukan yakni diduga ada pengaruh antara kualitas jasa (*reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar terbukti kebenarannya.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring bergulirnya perdagangan bebas di masyarakat dalam era globalisasi ini, masalah kualitas merupakan salah satu bagian penting dan sangat perlu mendapat perhatian yang serius bagi setiap perusahaan untuk tetap bisa bertahan dalam lingkungan bisnis. Dalam lingkungan bisnis global, konsumen telah mengalami perubahan pesat, baik dalam tuntutan mereka maupun cara-cara memenuhi tuntutan mereka. Untuk tetap *survive* dan berkembang dalam lingkungan bisnis yang terus berubah, manajemen perlu merubah paradigma mereka agar sikap dan tindakan mereka dalam menjalankan bisnis menjadi efektif. Perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen dan perusahaan harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin.

Terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan, yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas

pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa tersebut.

Implementasi kualitas jasa yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah dengan cara memberikan kualitas pelayanan (*service*) yang terbaik bagi konsumen dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan konsumen. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Seringkali terdapat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen terhadap kualitas yang diberikan perusahaan. Untuk mengetahui apakah perusahaan telah memberikan kualitas jasa yang sesuai dengan harapan konsumen, maka perlu dilakukan evaluasi dari konsumennya.

Pada kondisi perekonomian yang demikian maka perusahaan dituntut untuk memanfaatkan kemampuan yang ada semaksimal mungkin agar unggul dalam persaingan, oleh karena itu perusahaan harus memiliki manajemen yang baik dan tangguh sehingga dapat mengidentifikasi masalah dan menyeleksi serta mengimplementasikannya dengan tepat. Untuk dapat meningkatkan kinerjanya maka manajer harus dapat menjalankan fungsi manajemen dengan baik yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian.

Karena pelayanan atau *service* merupakan faktor penentu bagi seseorang yang menyangkut kepuasan pelanggan, apabila pelanggan merasa amat puas maka mereka amat sukar untuk mengubah pikirannya dan hasilnya adalah

kesetiaan pelanggan yang tinggi, sebaliknya jika pelanggan tidak puas tentunya mereka akan mudah berubah pikiran apabila mendapat penawaran yang lebih baik.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah yang dalam pengoperasiannya sebagai badan pelayanan masyarakat. PDAM sebagai organisasi sektor publik berfokus untuk memenuhi kepuasan masyarakat melalui penyediaan barang dan pelayanan publik yang berkualitas dengan harga yang terjangkau.

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program penyediaan air yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri. Sehingga menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk.

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang air serta bergulirnya perdagangan bebas di masyarakat dalam era globalisasi, kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting dan membutuhkan perhatian yang serius bagi PDAM untuk mampu memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat secara berkesinambungan.

Demikian halnya dengan PDAM Kota Blitar tempat dilakukannya penelitian yang beralamatkan Jl. Kalimantan 18 Blitar. Dalam perjalanan PDAM Kota Blitar sering mendapatkan keluhan dari pelanggan. Banyak pelanggan memprotes buruknya sistem pelayanan selama ini. Pasokan air masih kotor, tidak stabil, sering mati, dan petugas juga ada yang main tembak meteran sehingga tagihan membengkak. Dengan perkembangan taraf kehidupan manusia tuntutan pelayanan *public* semakin meningkat pula. Pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi lebih dari itu adalah kualitas pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Dari berbagai latar belakang dan pemikiran di atas, menjadi alasan ketertarikan untuk diteliti. Melihat begitu pentingnya peranan PDAM bagi kesejahteraan masyarakat, maka perusahaan perlu memperhatikan pelayanannya hingga maksimal sesuai dengan harapan pelanggan dengan memperhatikan lima aspek dimensi *service quality* (*responsiveness, assurance, tangibles, empathy* dan *reliability*) untuk mengevaluasi kinerja pelayanan, maka penulis mengadakan penelitian dengan mengambil judul: **“PENGARUH KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA BLITAR”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “ Apakah Kualitas Jasa (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan :

- 1) Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas jasa (*Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*) terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Blitar?
- 2) Salah satu syarat untuk menempuh tingkat Sarjana Ekonomi Akuntansi, Strata-1 pada Jurusan Akuntansi Ekonomi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

1.3. Manfaat Penelitian

a. Bagi Perusahaan

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Blitar untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

- Memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang hubungan perbaikan kinerja pelayanan PDAM Kota Blitar.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai referensi peneliti lain yang mengambil materi dan permasalahan yang sama.

c. Bagi penulis

Sebagai bahan penambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

